TD SYNNEX | aws

TechCARE 24×7

Soporte técnico AWS reactivo 24/7 dedicado

Ofrecido por TD SYNNEX | Apoyado por AWS Partner-Led Support

TD SYNNEX AWS TechCARE 24x7 ofrece:

- **AWS TechCARE 24x7** es un servicio de soporte reactivo y dedicado disponible 24/7 para satisfacer cualquier necesidad de las empresas que confían en AWS.
- Tanto si se trata de solucionar desafíos inesperados, resolver incidentes o proporcionar orientación experta durante momentos críticos, **AWS TechCARE 24x7** garantiza que tengas acceso a profesionales fiables y receptivos con certificación AWS en todo momento.
- Proporcionamos soporte técnico certificado de nivel 1 y nivel 2, respaldado por la fortaleza de AWS Partner-Led Support. Esta alianza nos permite escalar casos críticos a nuestros compañeros de ingeniería de nivel 3 en AWS, garantizando una resolución rápida de desafíos complejos.
- Nuestro equipo de ingeniería gestiona más de 20 000 casos al año y logramos así una impresionante puntuación de satisfacción del cliente del 98,4 %.
- Con **AWS TechCARE 24x7**, obtienes un soporte reactivo integral para abordar cualquier interrupción de forma inmediata y minimizar el tiempo de inactividad para que tus operaciones sigan funcionando sin problemas.

AWS TechCARE 24x7 de un vistazo

- Respuesta inmediata a problemas técnicos críticos, a cualquier hora del día o de la noche.
- Un equipo dedicado de especialistas AWS certificados listo para resolver problemas complejos.
- Niveles de servicio líderes de la industria (24x7x365 es nuestro ANS estándar y nuestra oferta de soporte).
- Supervisión de todas las actividades de servicio.
- Foco en minimizar el impacto y restaurar las operaciones rápidamente.

Acuerdos de nivel de servicio y tiempos de respuesta

Gravedad 1	**GRAV 1 o EMERGENCIA BLOQUEO DE PRODUCCIÓN**: sistema fuera de servicio o estado inoperativo del producto Contacto inicial en 30 minutos
Gravedad 2	**GRAV 2 o PROBLEMA CRÍTICO**: afecta gravemente a la producción o limita la funcionalidad principal Contacto inicial en 1 hora
Gravedad 3	**GRAV 3 o PROBLEMA IMPORTANTE**: problemas que no tienen un efecto importante en los sistemas empresariales Contacto inicial en 8 horas
Gravedad 4	**GRAV 4 o PROBLEMA MENOR**: problema menor presente o cuestión relativa a documentación/funcionalidad Contacto inicial al día siguiente

Para obtener más información sobre cómo **AWS TechCARE 24×7** puede ayudar a tu negocio, ponte en contacto con tu asesor de confianza de TD SYNNEX hoy mismo.